

Customer Satisfaction

Report dei risultati | annualità 2019



Indagine realizzata da



Gennaio 2020

con la collaborazione di



Piano di indagine

Obiettivi e metodologia

L'obiettivo generale dell'indagine è quello di **misurare il livello di Customer Satisfaction espresso dalle imprese e dagli stakeholder nei confronti dei servizi offerti dalla Camera di Commercio di Frosinone**

Nello specifico, l'indagine è indirizzata a soddisfare le seguenti esigenze informative:

- Frequenza e modalità di contatto con la Camera di Commercio di Frosinone
- Utilizzo e valutazione del sito web
- Soddisfazione complessiva sui servizi erogati
- Conoscenza, utilizzo e soddisfazione su servizi specifici
- Giudizio su aspetti relativi all'interazione con il personale dell'Ente
- Valutazione del trend sulla qualità del servizio, Propensione all'utilizzo in futuro e Net Promoter Score (NPS)
- Aspetti da attenzionare per migliorare il servizio



Target

Imprese iscritte nel Registro della CCIAA di Frosinone



Numerosità Campionaria

500 Interviste Complete



Periodo di rilevazione

Dicembre 2019 / Gennaio 2020



Tecniche di rilevazione

350 Interviste Telefoniche (C.A.T.I.)

150 Interviste on-line (C.A.W.I.)

su database nominativi forniti dal Cliente

Profilo degli intervistati

Il profilo degli intervistati

	V.a.	%
TOTALE INTERVISTE	500	100%

Forma giuridica	V.a.	%
Imprese individuale	87	17,4%
Società di capitale	279	55,8%
Società di persone	102	20,4%
Altro	32	6,4%
Totale	500	100,0%

Classe di addetti	V.a.	%
Nessun addetto	88	17,6%
Da 1 a 9	370	74,0%
Da 10 a 49	39	7,8%
Da 50 a 250	3	0,6%
Totale	500	100,0%

Settore economico	V.a.	%
Agricoltura/Minerali/Energia	15	3,0%
- <i>Agricoltura</i>	13	2,6%
- <i>Minerali ed energia</i>	2	0,4%
Manifatturiero	62	12,4%
Costruzioni	50	10,0%
Commercio	155	31,0%
Trasporto	34	6,8%
Alloggio e ristorazione	28	5,6%
Altro	156	31,2%
Totale	500	100,0%

La numerosità campionaria è stata fissata in funzione delle linee guida di Unioncamere (500 per le CCAA medio-piccola). Il piano di campionamento adottato è rappresentativo del bacino imprenditoriale del territorio di riferimento rispetto a settore economico, forma giuridica e classe addetti.

Contatto con la CCIAA di Frosinone

6 imprese su 10 hanno avuto rapporti con la CCIAA di Frosinone nell'ultimo anno

Il 64% delle imprese intervistate dichiara di essersi relazionata con la Camera di Commercio di Frosinone nel corso dell'ultimo anno, ma solo nel 5% dei casi si è trattato di un rapporto di tipo continuativo (almeno una volta a settimana).

Il 60% di chi non ha avuto rapporti con la CCIAA di Frosinone è entrato in contatto con altri soggetti pubblico-privati - prevalentemente professionisti, consulenti e associazioni di categoria (58%) e marginalmente società di servizi (2%).

Modalità di interazione prevalente

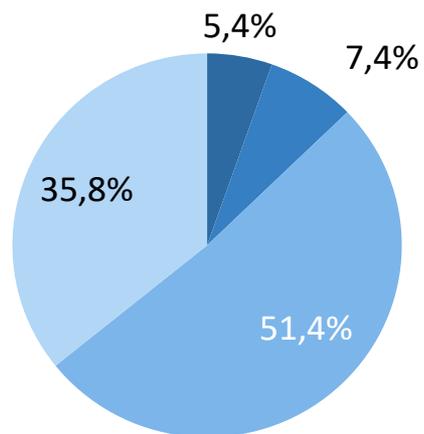
Il contatto «a distanza» tra imprese e CCIAA di Frosinone (via mail/sito internet, piattaforme online ma soprattutto call center) **prevale su quello di persona** (59% vs. 41% del campione), ma il peso di quest'ultimo varia in misura significativa in funzione delle specificità dell'azienda: **in quelle più strutturate (società di capitale e di persona) la scelta di recarsi presso gli uffici dell'Ente è decisamente più diffusa rispetto a quanto non avvenga nelle imprese individuale.**

Un terzo delle imprese accede al sito web camerale

Sempre con riferimento al contatto «a distanza» si segnala il dato relativo alla frequenza di accesso al sito web camerale, utilizzato almeno una volta dal 32% degli intervistati, che ne apprezzano il contenuto informativo sia in termini di reperibilità che di qualità (aspetti per i quali il 22% degli utenti si dichiara «molto soddisfatto») più che la frequenza di aggiornamento.

Frequenza di contatto

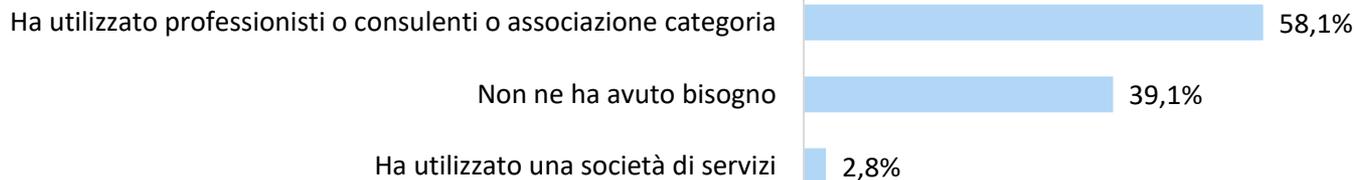
Con quale frequenza nel corso dell'ultimo anno lei o i suoi collaboratori avete avuto contatti con la Camera di Commercio di Frosinone? (% , totale campione)



Base: Totale campione (500)

- almeno una volta a settimana
- una volta al mese
- solo quando è servito, non è stato un rapporto costante
- non ho avuto rapporti con la Camera nel corso dell'ultimo anno

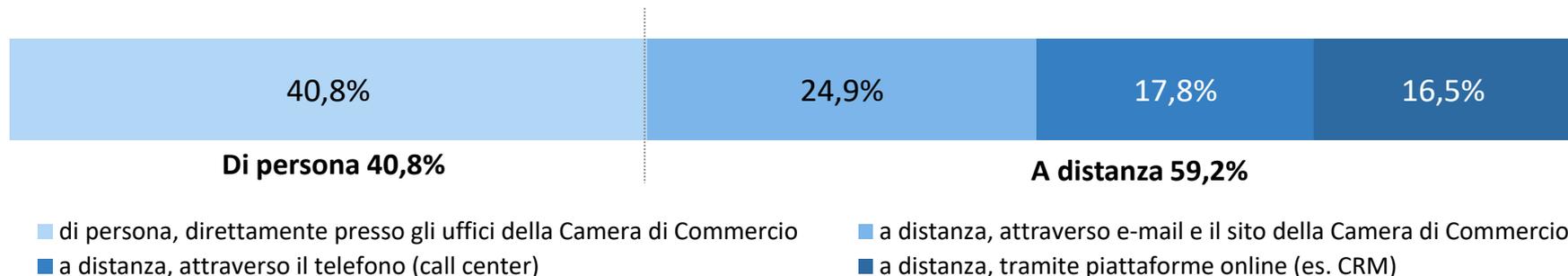
Come mai non ha avuto rapporti? (%)



Base: Intervistati che non hanno avuto rapporti (179)

Modalità di contatto

In prevalenza con quale modalità è entrato in contatto con la Camera di Commercio nell'ultimo anno? (% , totale campione)



	di persona, direttamente presso gli uffici della Camera di Commercio	a distanza, attraverso e-mail e il sito della Camera di Commercio	a distanza, attraverso il telefono (call center)	a distanza, tramite piattaforme online (es. CRM)
Impresa Individuale	25,6%	35,9%	30,8%	7,7%
Società di capitale	44,2%	24,2%	14,2%	17,4%
Società di persone	43,8%	25,0%	17,2%	14,1%
Altro	32,1%	14,3%	25,0%	28,6%

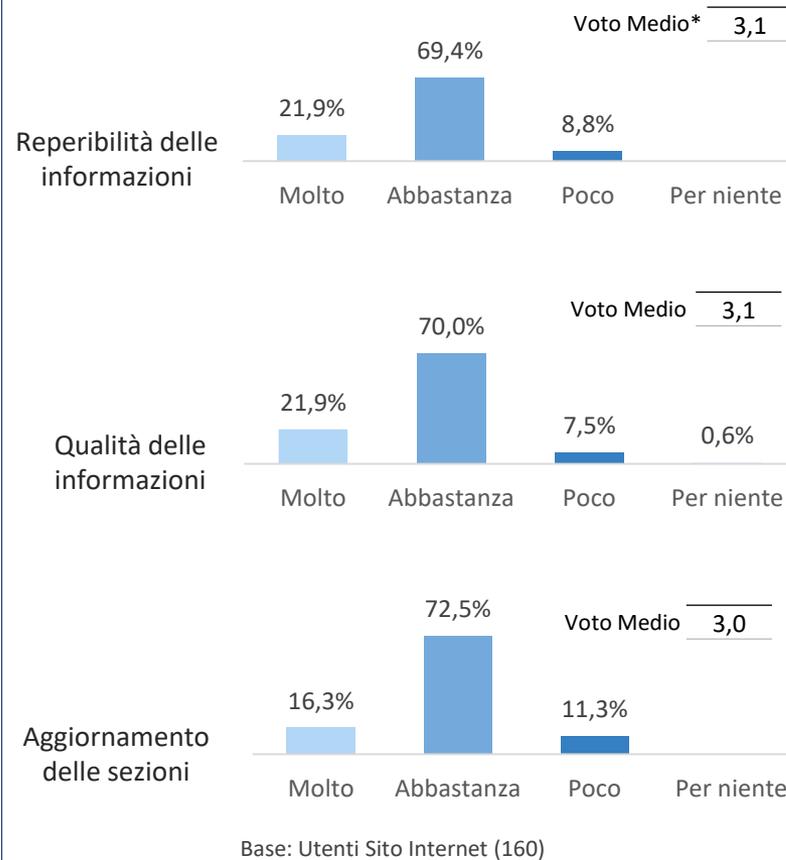
Base: Intervistati che hanno avuto rapporti (321)

Ha avuto modo di utilizzare il sito Internet della Camera di Commercio di Frosinone? (% , totale campione)



Base: Totale campione (500)

Quanto ritiene soddisfacenti i seguenti aspetti del sito internet della CCIAA di Frosinone? (%)



* Calcolato in base alla seguente attribuzione numerica: «per niente» = 1; «poco» = 2; «abbastanza» = 3; «molto» = 4

Valutazione complessiva

Qualità universalmente riconosciuta

Nel corso dell'intervista è stato chiesto alle imprese di esprimere un giudizio di merito sul funzionamento della Camera di Commercio di Frosinone tenendo conto dell'insieme dei servizi erogati dall'Ente nelle diverse modalità (web, call center, sportello, etc.).

Un giudizio che, sulla base dei risultati riportati nelle pagine seguenti, è certamente positivo: **9 imprese su 10 si dichiarano infatti complessivamente soddisfatte del funzionamento dell'Ente** e circa 1 su 10 ne è molto soddisfatta.

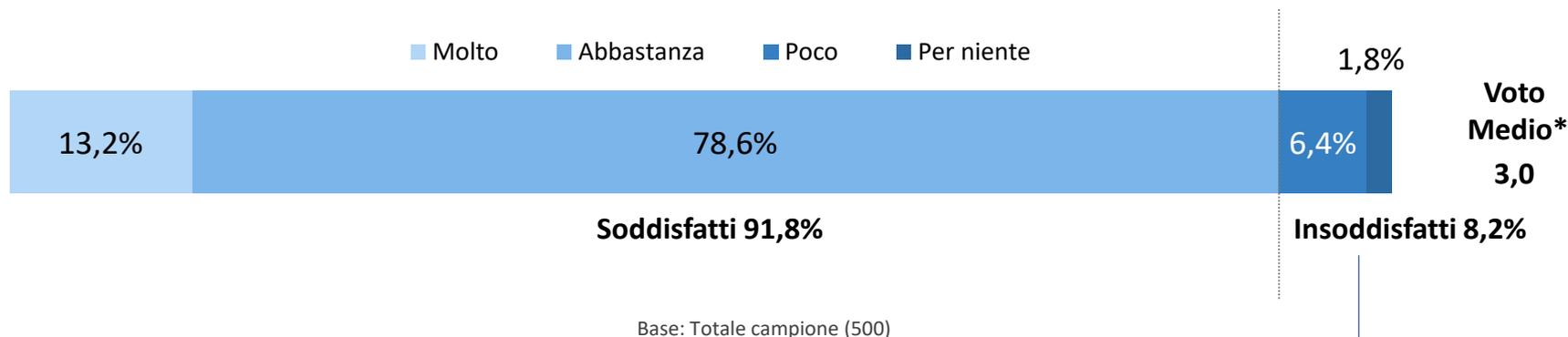
Le criticità indicate dalle imprese poco o per nulla soddisfatte, che costituiscono una parte minoritaria del campione, insistono su diversi aspetti relativi al funzionamento dell'Ente - dalla burocrazia ai costi eccessivi, dall'inadeguatezza dei servizi alla comunicazione inefficiente.

La polarizzazione dei giudizi

La percentuale di imprese complessivamente soddisfatte varia in relazione alla forma giuridica, pur mantenendosi su livelli elevati (tra l'89% e il 100% del target). Le società di capitali e, in parte, quelle di persone tendono tuttavia ad esprimere giudizi più netti, sia in positivo (le imprese «molto soddisfatte» sfiorano il 18% del target tra le società di capitali) che in negativo.

Valutazione complessiva dei servizi

Considerando l'insieme dei servizi erogati nelle diverse modalità (web, call center, sportello, etc.)
quanto si ritiene soddisfatto del funzionamento della Camera di Commercio?
(%, totale campione)



Perché non è soddisfatto? (verbalizzazioni)

Burocrazia / Lentezza

- «Lentezza delle risposte - date solo dopo molti solleciti»
- «Perché i tempi di attesa sono lunghi»
- «Perché le pratiche richiedono troppo tempo»

Costi eccessivi

- «il costo è troppo alto rispetto ai servizi offerti»
- «perché c'è troppa burocrazia»

Servizi inadeguati

- «scarsa assistenza agli utenti»
- «trovo molta fila e personale scortese»
- «Perché è difficile se non impossibile contattarli telefonicamente»

Base: Intervistati insoddisfatti (41)

Comunicazione Inefficiente

- «non siamo a conoscenza di tutti i servizi offerta dalla camera di commercio»

Informazioni poco chiare

- «perché le informazione non sono sempre chiare»

* Calcolato in base alla seguente attribuzione numerica: «per niente» = 1 ; «poco» = 2 ; «abbastanza» = 3 ; «molto» = 4

Valutazione complessiva dei servizi: analisi parametrica

Considerando l'insieme dei servizi erogati nelle diverse modalità (web, call center, sportello, etc.)
quanto si ritiene soddisfatto del funzionamento della Camera di Commercio?
(%, totale campione)

Forma giuridica	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	Soddisfatti Molto + Abbastanza	Insoddisfatti Poco + Per niente	Voto Medio
Impresa Individuale	 2,3%	 95,4%	 1,1%	 1,1%	97,7%	2,2%	3,0
Società di capitale	 17,6%	 72,0%	 8,2%	 2,2%	89,6%	10,4%	3,1
Società di persone	 8,8%	 81,4%	 7,8%	 2,0%	90,2%	9,8%	3,0
Altro	 18,8%	 81,2%			100,0%	0,0%	3,2

Base: Totale campione (500)

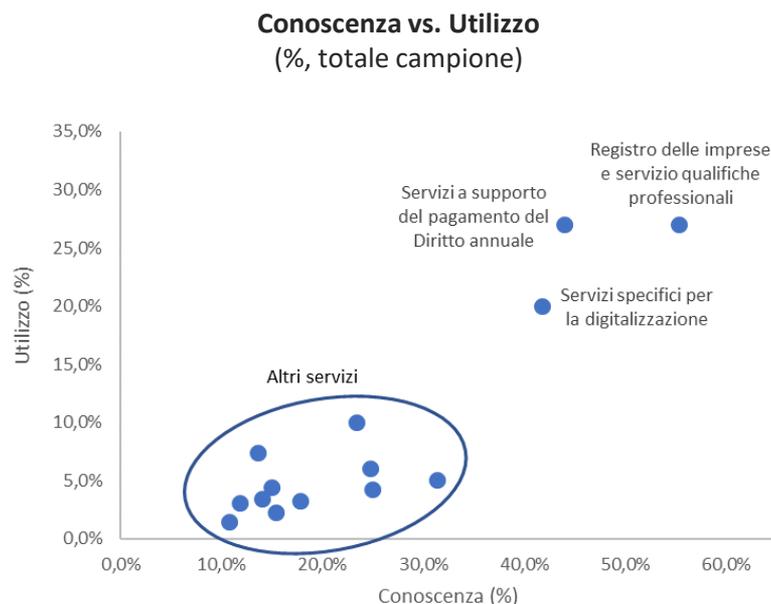
Conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi erogati

Conoscenza e utilizzo dei servizi

Oltre alla valutazione sul funzionamento della CCIAA di Frosinone in generale, è stato chiesto alle imprese intervistate se fossero o meno al corrente di **14 specifici servizi erogati dall'Ente**, indicando, in caso affermativo, se ne avessero mai fatto uso nell'ultimo anno e, in caso di utilizzo, quanto ne fossero soddisfatti.

In tale ambito, **I servizi «Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali» e «Servizi a supporto del pagamento del Diritto Annuale) vantano in assoluto le migliori performance sia sul piano della conoscenza che per frequenza di utilizzo (27% del campione).**

Poco al di sotto troviamo i servizi legati alla digitalizzazione (specifici e di promozione in generale), mentre il gap cresce sensibilmente rispetto a tutti gli altri servizi, che presentano ampi margini di miglioramento (conoscenza tra il 10% e il 25%, frequenza di utilizzo tra l'1% e il 10%).



Conoscenza e utilizzo dei servizi: classifica

Quali dei seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio di Frosinone CONOSCE ?

(%, totale campione)

Rank	Servizio	% conoscenza
1°	Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali	55,4%
2°	Servizi a supporto del pagamento del Diritto annuale	44,0%
3°	Servizi specifici per la digitalizzazione	41,8%
7°	Promozione della digitalizzazione	31,4%
4°	Sostegno allo sviluppo d'impresa	25,0%
5°	Transizione dalla scuola al mondo del lavoro	24,8%
6°	Pratiche ambientali varie	23,4%
8°	Servizi di tutela della proprietà industriale	17,8%
9°	Servizi di assistenza all'export	15,4%
10°	Servizi certificativi per l'export	15,0%
11°	Qualificazione delle imprese, delle filiere e delle produzioni	14,0%
12°	Rilascio delle carte tachigrafiche	13,6%
13°	Servizi di studio e analisi economiche	11,8%
14°	Metrologia legale	10,8%

Quali dei seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio di Frosinone UTILIZZA ?

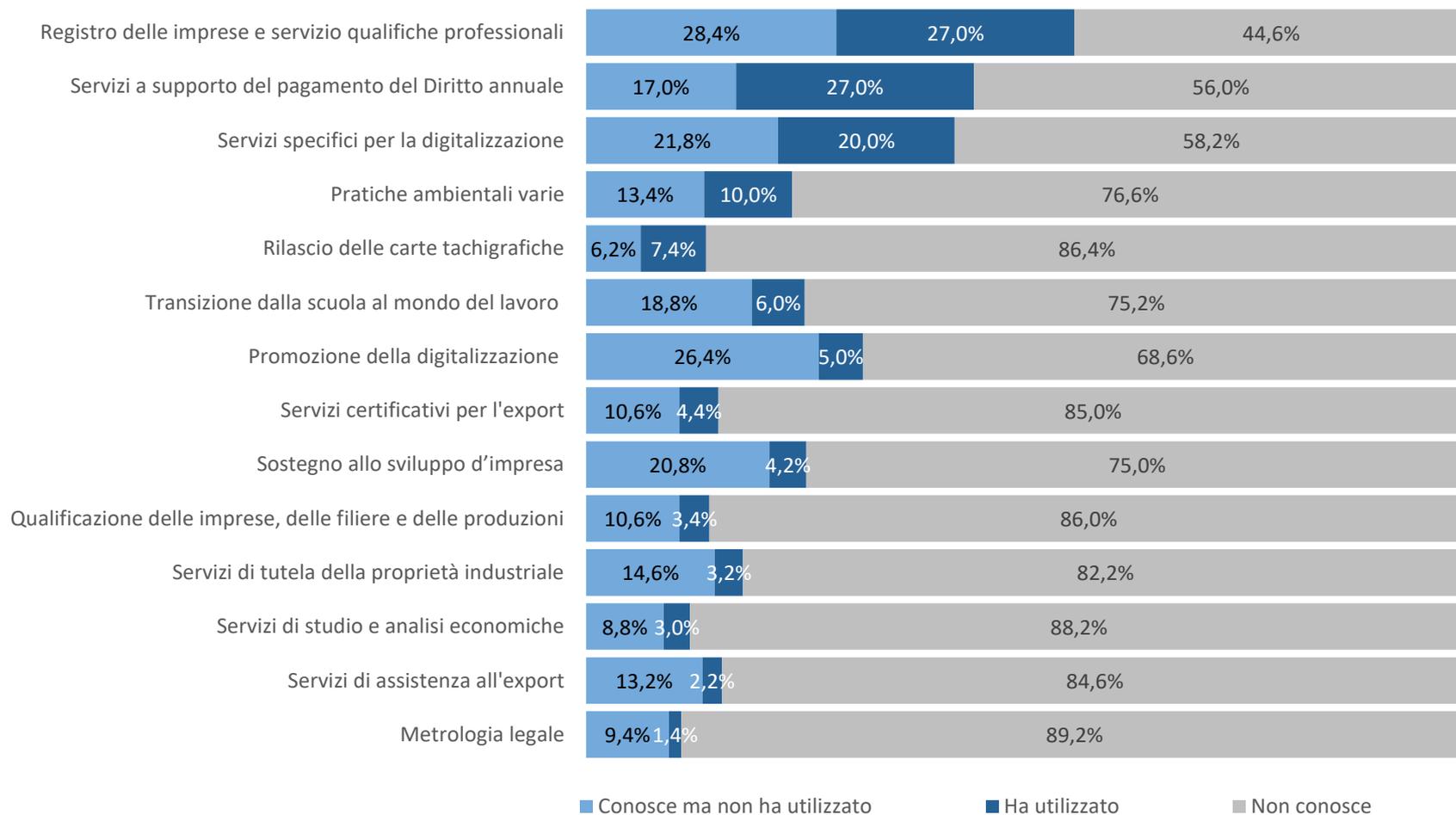
(%, totale campione)

Rank	Servizio	% utilizzo
1°	Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali	27,0%
2°	Servizi a supporto del pagamento del Diritto annuale	27,0%
3°	Servizi specifici per la digitalizzazione	20,0%
4°	Pratiche ambientali varie	10,0%
5°	Rilascio delle carte tachigrafiche	7,4%
6°	Transizione dalla scuola al mondo del lavoro	6,0%
7°	Promozione della digitalizzazione	5,0%
8°	Servizi certificativi per l'export	4,4%
9°	Sostegno allo sviluppo d'impresa	4,2%
10°	Qualificazione delle imprese, delle filiere e delle produzioni	3,4%
11°	Servizi di tutela della proprietà industriale	3,2%
12°	Servizi di studio e analisi economiche	3,0%
13°	Servizi di assistenza all'export	2,2%
14°	Metrologia legale	1,4%

Base: Totale campione (500)

Conoscenza e utilizzo dei servizi: quadro di sintesi

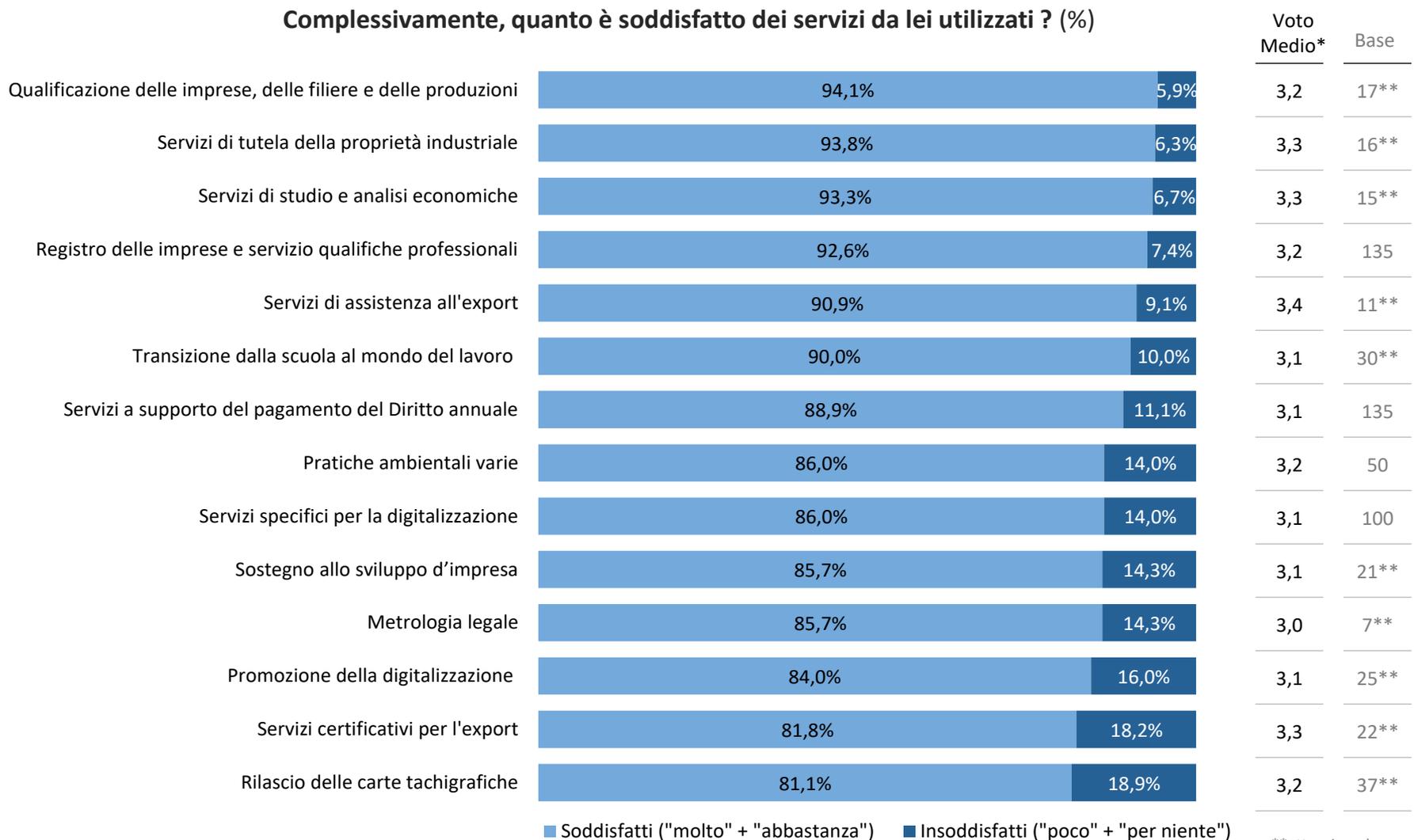
Quali dei seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio di Frosinone CONOSCE ? Quali UTILIZZA ?
(%, totale campione)



Base: Totale campione (500)

Valutazione dei servizi utilizzati: quadro di sintesi

Compressivamente, quanto è soddisfatto dei servizi da lei utilizzati ? (%)

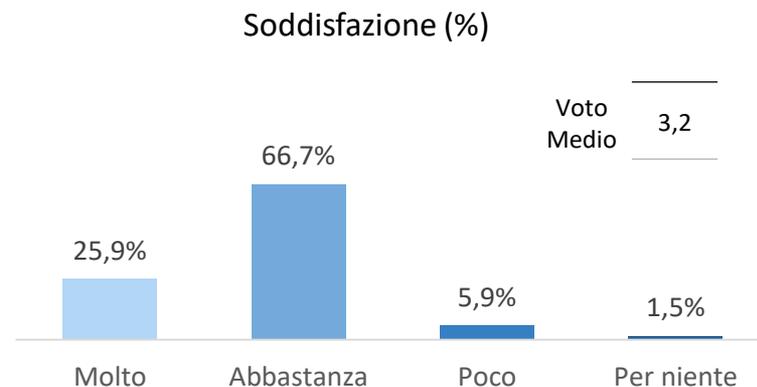
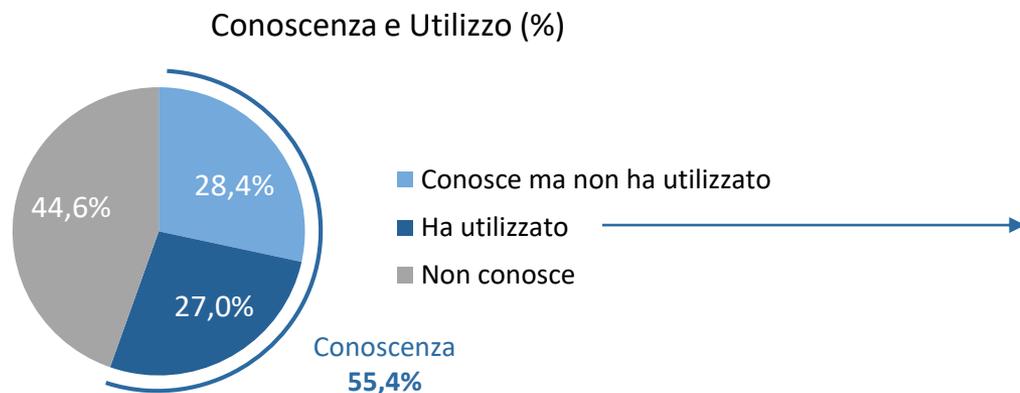


**attenzione base campionaria limitata

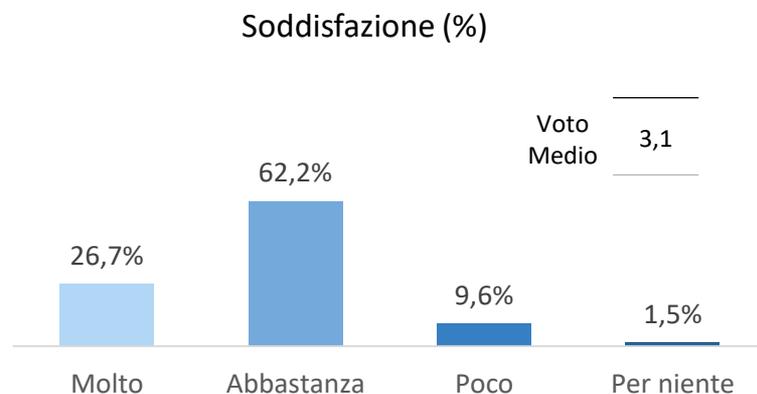
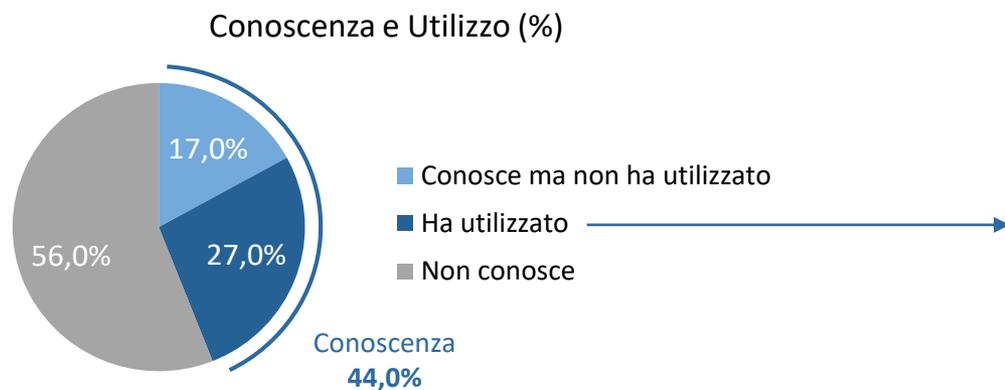
* Calcolato in base alla seguente attribuzione numerica: «per niente» = 1 ; «poco» = 2 ; «abbastanza» = 3 ; «molto» = 4

Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali



Servizi a supporto del pagamento del Diritto annuale

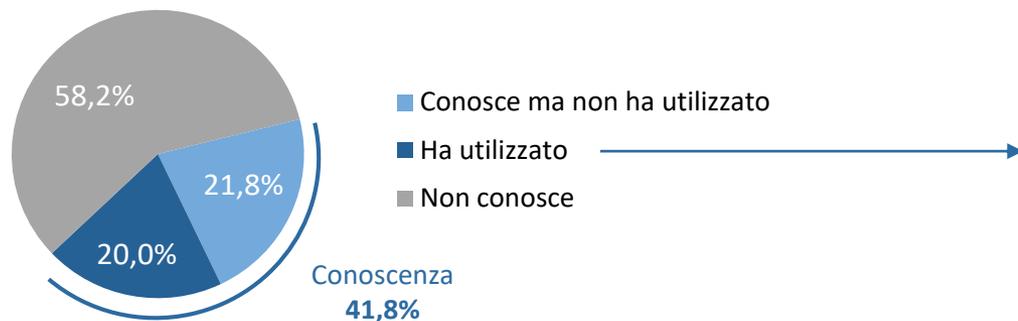


Base: Totale campione (500)

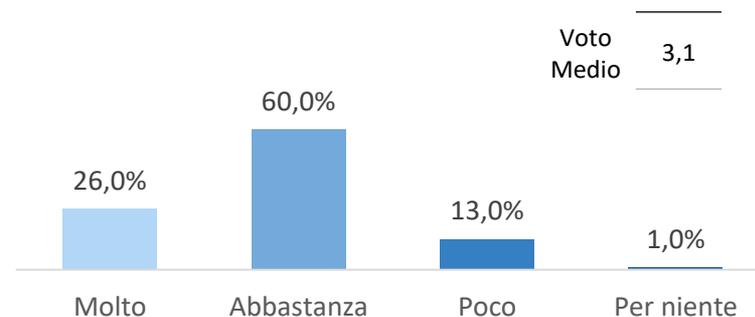
Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

Servizi specifici per la digitalizzazione

Conoscenza e Utilizzo (%)



Soddisfazione (%)

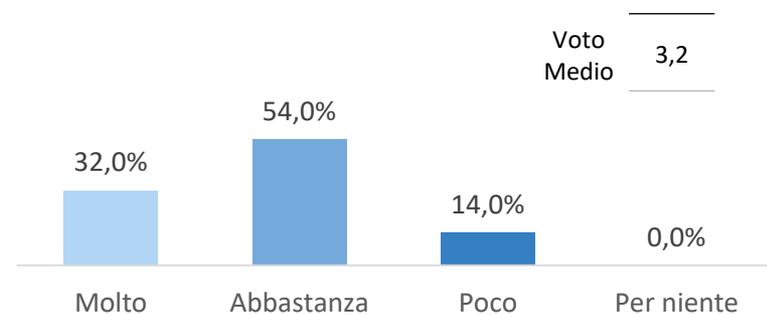


Pratiche ambientali varie

Conoscenza e Utilizzo (%)



Soddisfazione (%)

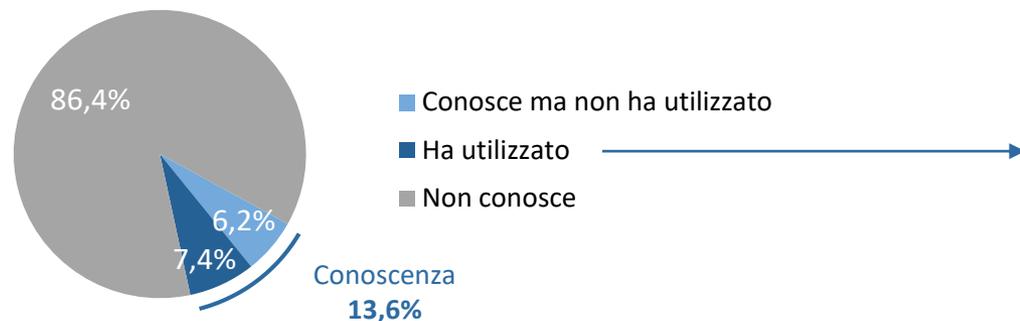


Base: Totale campione (500)

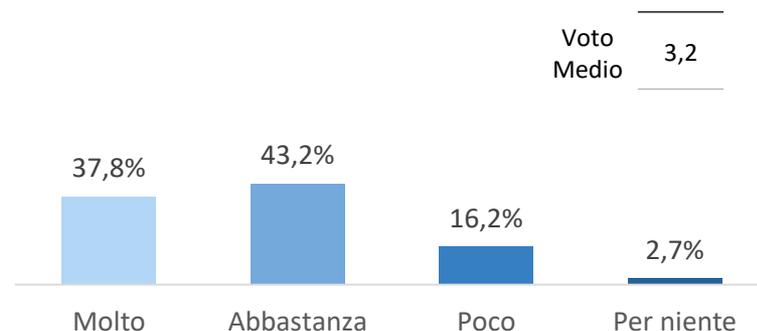
Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

Rilascio delle carte tachigrafiche

Conoscenza e Utilizzo (%)



Soddisfazione (%)

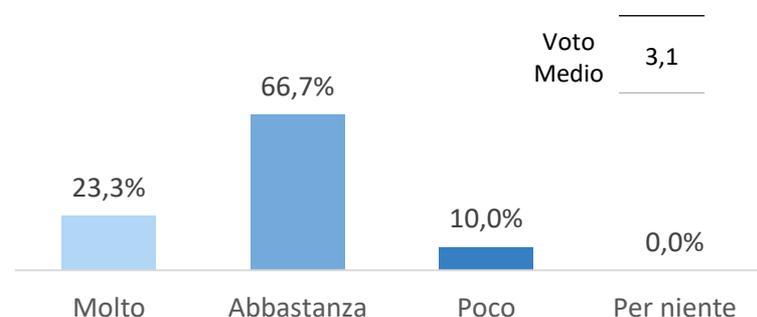


Transizione dalla scuola al mondo del lavoro

Conoscenza e Utilizzo (%)



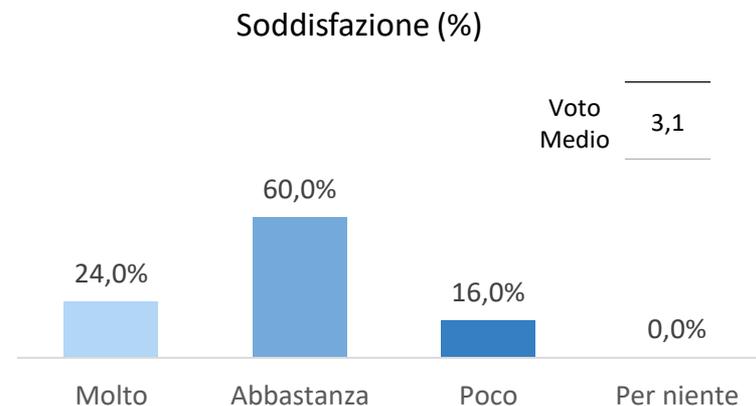
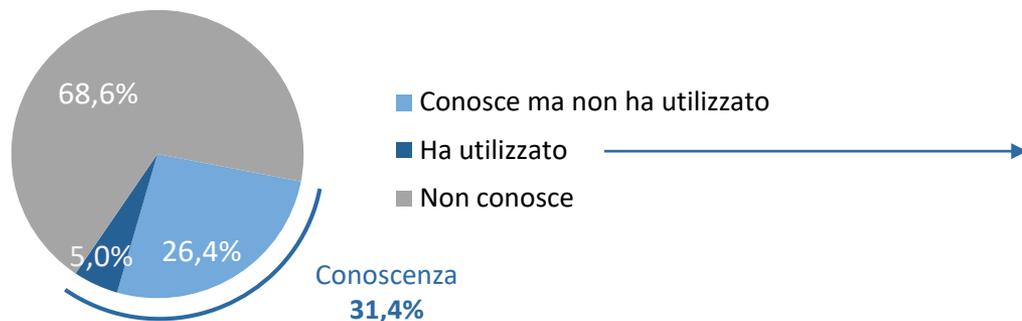
Soddisfazione (%)



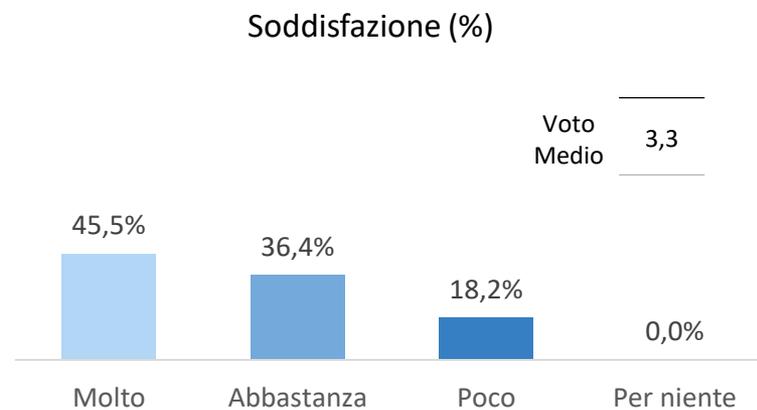
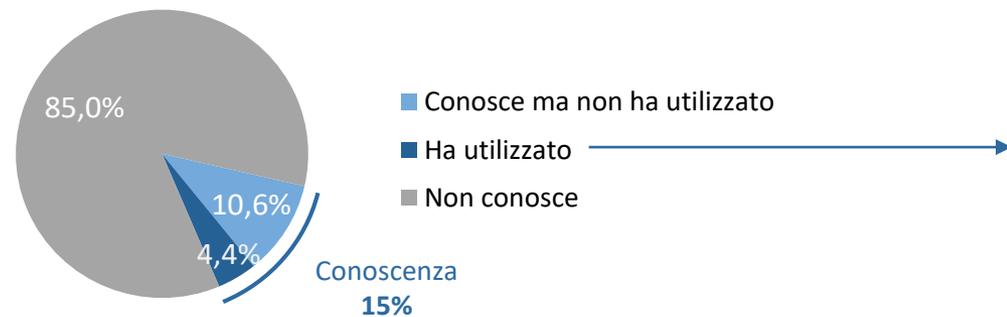
Base: Totale campione (500)

Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

Promozione della digitalizzazione



Servizi certificativi per l'export

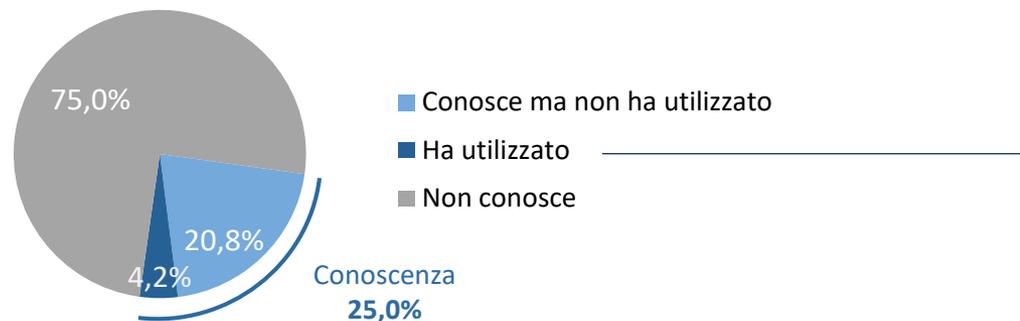


Base: Totale campione (500)

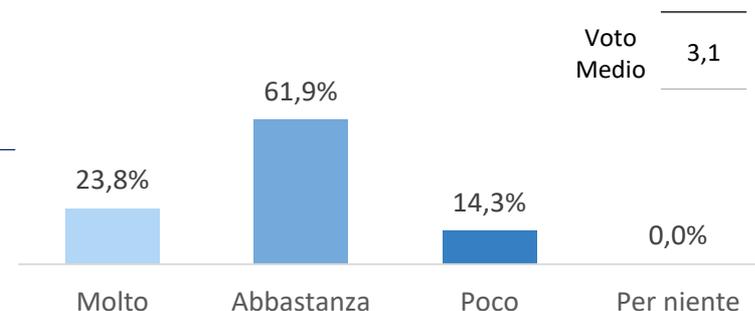
Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

Sostegno allo sviluppo d'impresa

Conoscenza e Utilizzo (%)

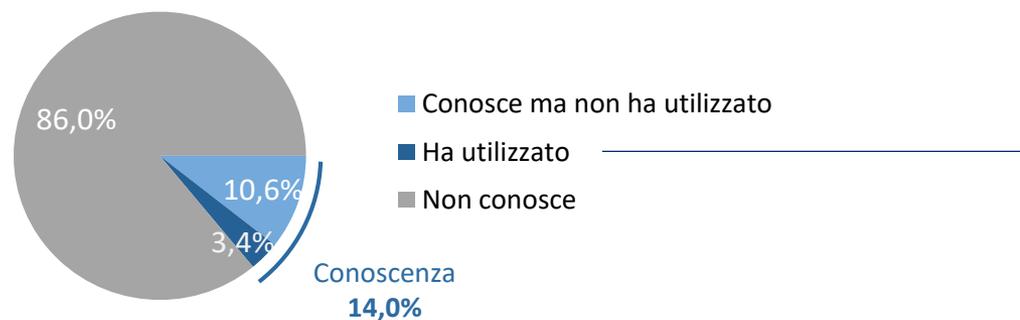


Soddisfazione (%)

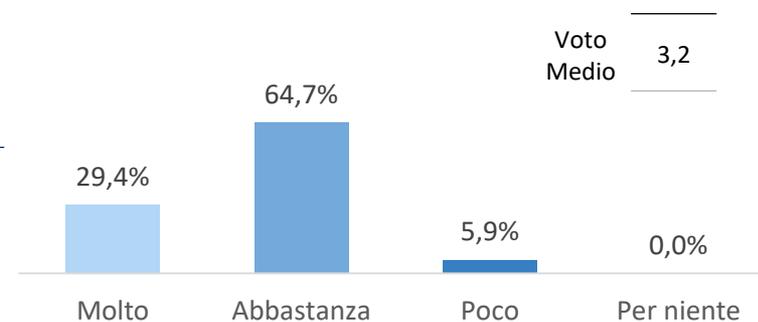


Qualificazione delle imprese, delle filiere e delle produzioni

Conoscenza e Utilizzo (%)



Soddisfazione (%)

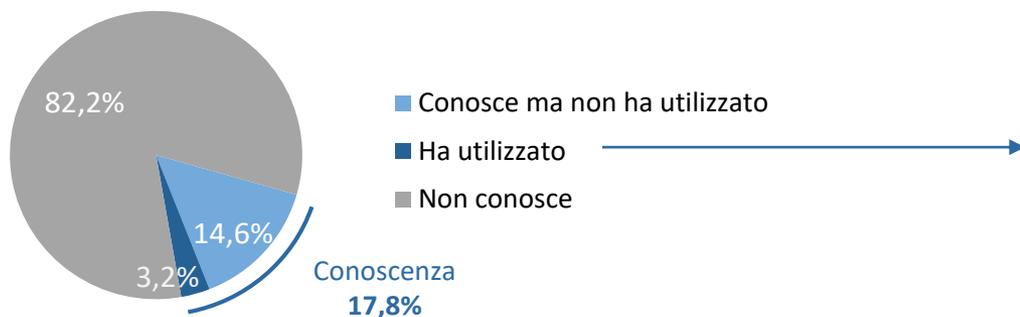


Base: Totale campione (500)

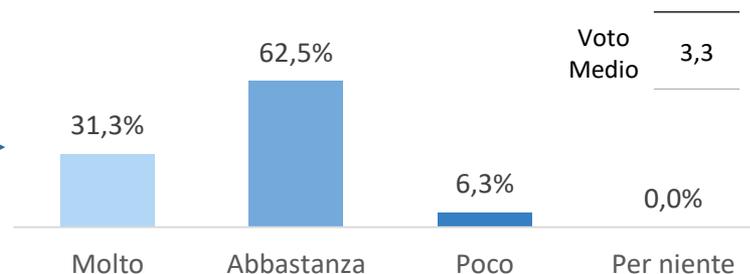
Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

Servizi di tutela della proprietà industriale

Conoscenza e Utilizzo (%)



Soddisfazione (%)

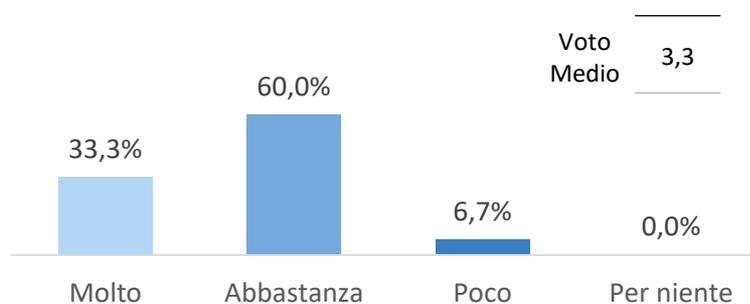


Servizi di studio e analisi economiche

Conoscenza e Utilizzo (%)



Soddisfazione (%)

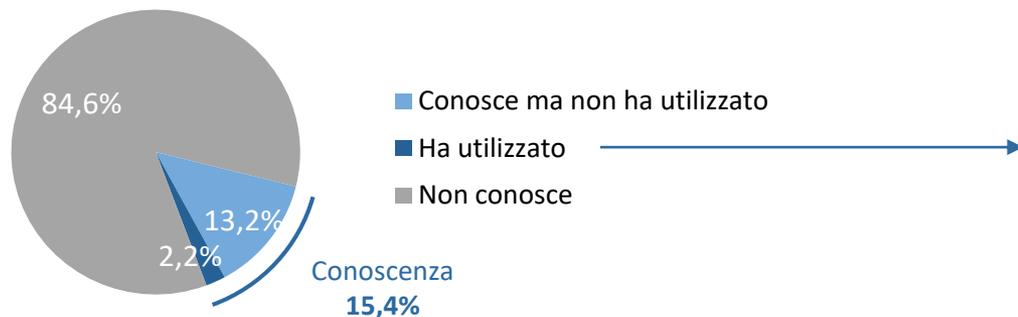


Base: Totale campione (500)

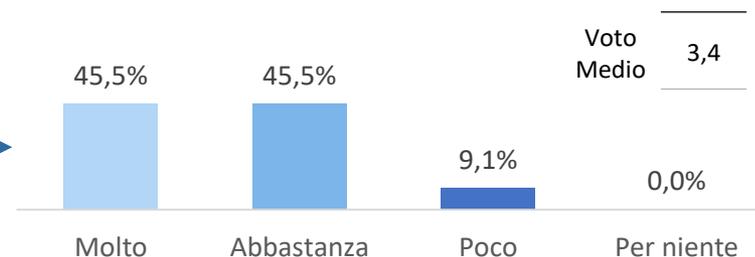
Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

Servizi di assistenza all'export

Conoscenza e Utilizzo (%)



Soddisfazione (%)

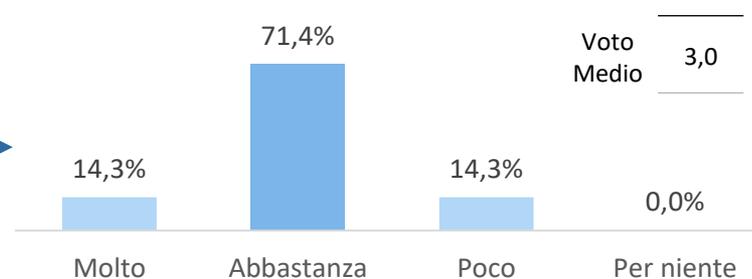


Metrologia legale

Conoscenza e Utilizzo (%)



Soddisfazione (%)



Base: Totale campione (500)

Interazione con il personale

La soddisfazione delle imprese che si relazionano con la Camera di Commercio di Frosinone è stata misurata non solo rispetto al funzionamento in generale e ai singoli servizi utilizzati nell'ultimo anno ma anche **relativamente all'interazione con il personale dell'Ente**, su specifici aspetti (cortesia, chiarezza, tempi di risposta etc.) e nel complesso.

Il perimetro di indagine per questo specifico ambito è stato circoscritto alle sole imprese che:

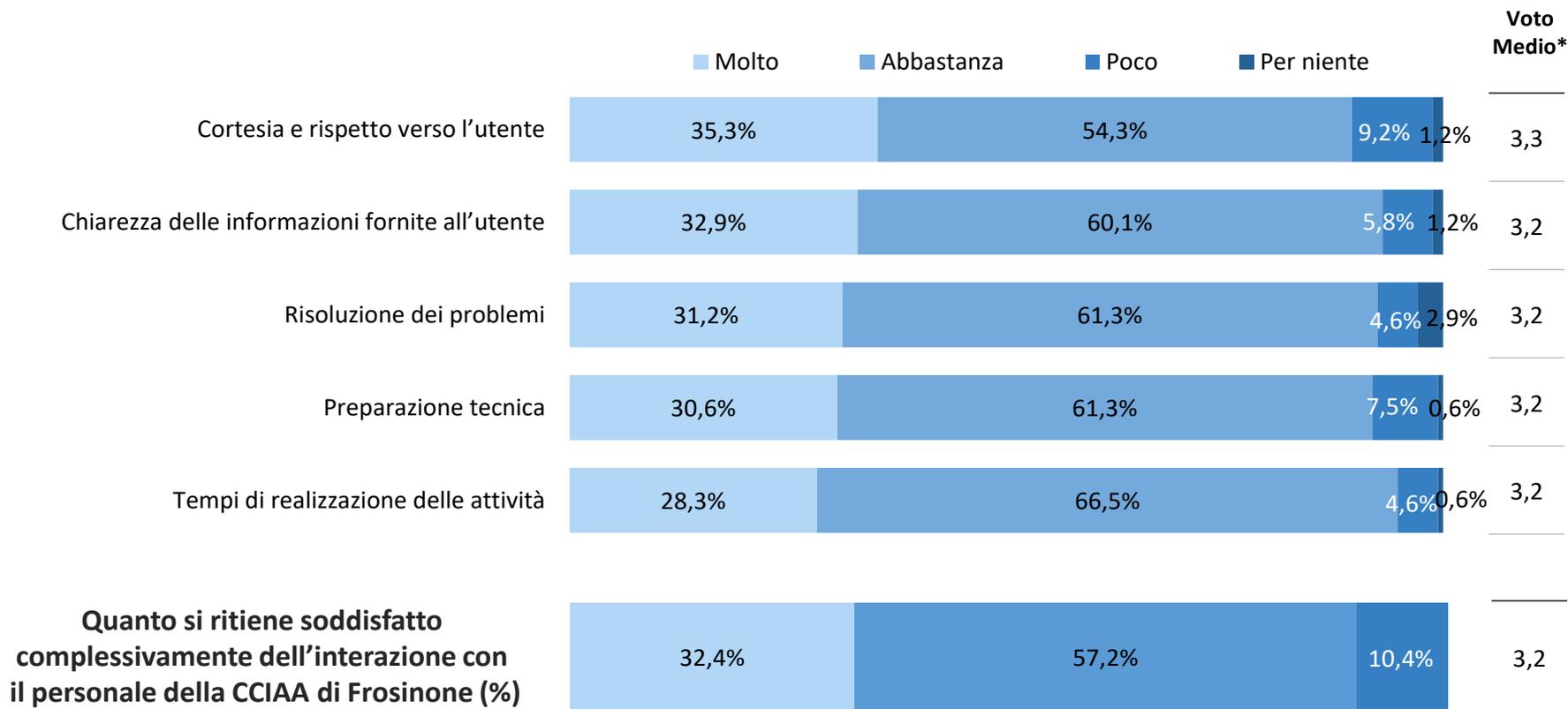
- 🔗 abbiano utilizzato nell'ultimo anno almeno un servizio tra quelli monitorati
- 🔗 siano venute a contatto con il personale dell'Ente, di persona (presso gli uffici della CCIAA) o tramite call center.

Complessivamente il quadro che emerge è positivo, con poco più di 8 imprese su 10 soddisfatte **dell'interazione con il personale**, laddove sia avvenuta, e circa il 30% «molto» soddisfatto.

Gli aspetti più apprezzati sono la cortesia mostrata dal personale dell'Ente e la chiarezza delle informazioni fornite (molto soddisfacente, rispettivamente, per il 35% e il 33% di chi ha interagito), mentre i tempi di realizzazione delle attività costituiscono un fattore relativamente più critico.

Soddisfazione su aspetti relativi all'interazione con il personale

Quanto si ritiene soddisfatto dei seguenti aspetti relativi all'interazione con il personale della CCIAA di Frosinone (% , totale campione)



Base: intervistati che hanno interagito con il personale della CCIAA di Frosinone (di persona o a distanza) (173)

* Calcolato in base alla seguente attribuzione numerica: «per niente» = 1 ; «poco» = 2 ; «abbastanza» = 3 ; «molto» = 4

Trend, Proiezioni e NPS

Principali evidenze

Un ulteriore elemento di indagine rilevato nel corso dell'intervista ha riguardato l'analisi del rapporto delle imprese con la CCIAA di Frosinone in un'ottica temporale, con un occhio al passato (trend sulla qualità dei servizi offerti) e uno al futuro (propensione a rivolgersi ancora all'Ente e promuoverne l'utilizzo tra amici e colleghi).

Trend positivo

La maggioranza assoluta delle imprese (il 60% circa) non ha riscontrato cambiamenti nella qualità del servizio offerto dalla CCIAA di Frosinone nell'ultimo anno. **Il trend è tuttavia positivo, se si considera che il 18% del campione ritiene che il servizio stia migliorando, contro meno dell'1% che ha notato un peggioramento** (l'indice di periodo* è pari a +17,6%)

1 impresa su 5 è certa che si rivolgerà ancora alla CCIAA

Il 22% circa delle imprese intervistate è sicura di utilizzare i servizi della Camera di Commercio di Frosinone in un prossimo futuro, con un ulteriore 56% che lo ritiene molto probabile. La percentuale di chi, viceversa, tende ad escluderlo categoricamente (Indice di Riutilizzo) è pari al 3,2%, appena al di sopra della soglia ritenuta critica (3% in base alle linee guida redatte da Unioncamere). Tale criticità risulta tuttavia concentrata soprattutto sulle sole società di capitali e, in parte, sulle società di persone.

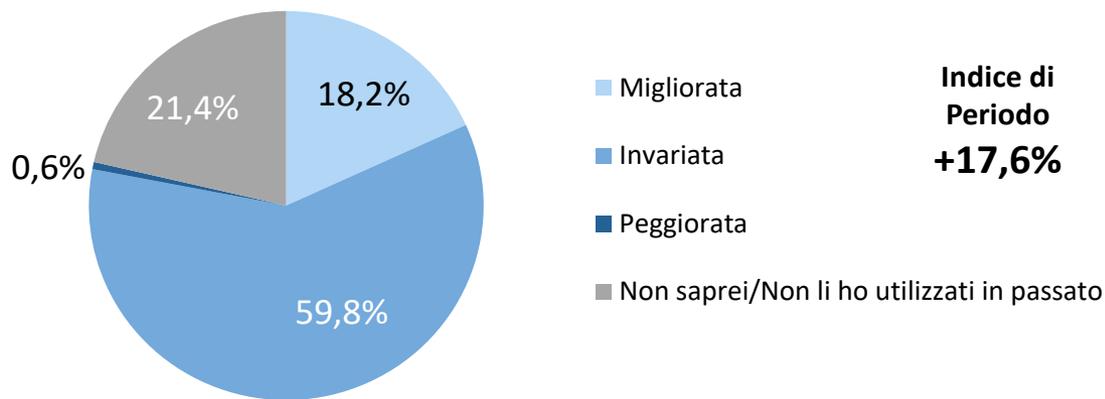
I «promotori» superano i «detrattori», ma non nelle imprese individuali

Complessivamente la probabilità che gli intervistati consiglino ad amici e colleghi di rivolgersi alla CCIAA di Frosinone in caso di necessità è piuttosto bassa (Camera Promoter Score** +3,8%), ma risente soprattutto del parere decisamente negativo espresso dalle imprese individuali, solo in parte compensato da quello positivo di società di capitali e di persone.

* Calcolato come differenza tra la percentuale di chi rileva un miglioramento del servizio e di chi, viceversa, un peggioramento

**Calcolato come differenza tra chi esprime un voto compreso tra 8 e 10 e chi esprime un voto compreso tra 0 e 5

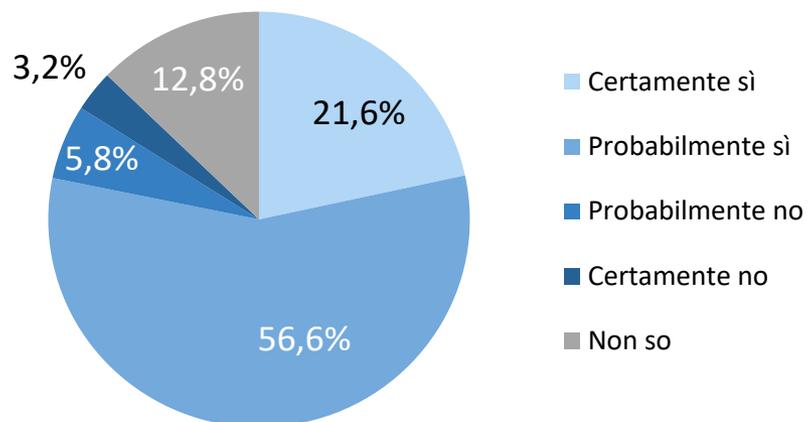
Rispetto agli ultimi 12 mesi, lei ritiene che la qualità dei servizi offerta dalla Camera di Commercio sia.. (% , totale campione)



	Migliorata	Invariata	Peggiorata	Non sa	Indice di Periodo
Impresa Individuale	10,3%	71,3%	0,0%	18,4%	+10,3%
Società di capitale	20,8%	55,2%	1,1%	22,9%	+19,7%
Società di persone	14,7%	63,7%	0,0%	21,6%	+14,7%
Altro	28,1%	56,2%	0,0%	15,6%	+28,1%

Base: Totale campione (500)

Lei pensa di utilizzare in futuro i servizi della Camera di Commercio, laddove non vi siano obblighi di legge?
(%, totale campione)



Indice di Riutilizzo
3,2%

	Certamente Sì	Probabilmente Sì	Probabilmente No	Certamente No	Non sa	Indice di Riutilizzo
Impresa Individuale	12,6%	69,0%	4,6%	1,1%	12,6%	1,1%
Società di capitale	26,2%	49,1%	6,8%	4,3%	13,6%	4,3%
Società di persone	15,7%	66,7%	3,9%	2,9%	10,8%	2,9%
Altro	25,0%	56,2%	6,2%	0,0%	12,5%	0,0%

Base: Totale campione (500)

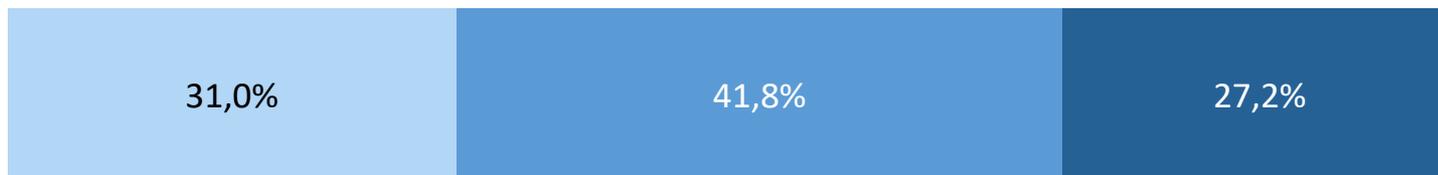
CPS – Camera Promoter Score

Quanto è probabile che lei consigli a amici e colleghi di rivolgersi alla Camera di Commercio come Ente in grado di rispondere alle loro esigenze, laddove non vi siano obblighi di legge?
 (Scala da 0 “improbabile” a 10 “molto probabile” e 5 posizione neutra, %, totale campione)

■ Promotore (Voto 8 - 10)

■ Passivo (Voto 6 - 7)

■ Detrattore (Voto 0 - 5)



CPS
 (Promotore – Detrattore)
+3,8%

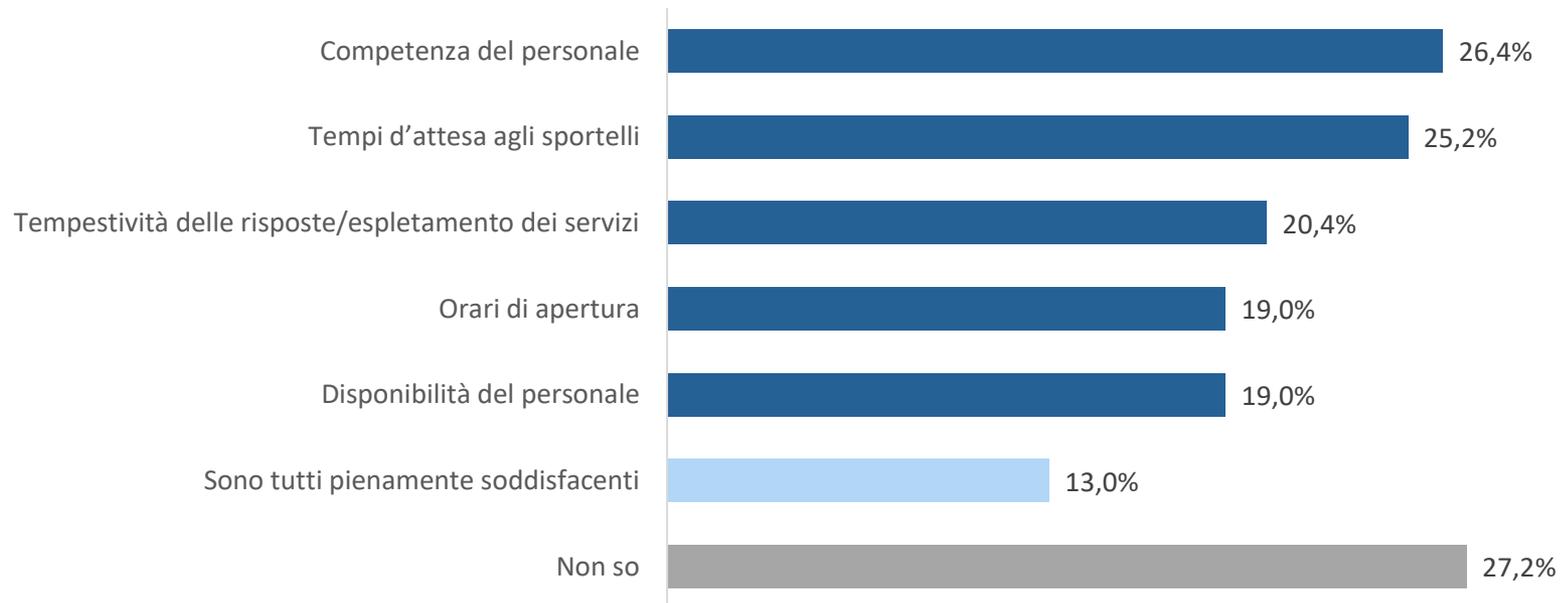
	Promotore (VOTO 8 - 10)	Passivo (VOTO 6 - 7)	Detrattore (VOTO 0 - 5)	CPS
Impresa Individuale	11,5%	57,5%	31,0%	-19,5%
Società di capitale	35,1%	38,4%	26,5%	+8,6%
Società di persone	34,3%	39,2%	26,5%	+7,8%
Altro	37,5%	37,5%	25,0%	+12,5%

Base: Totale campione (500)

Aspetti da migliorare

In base alle indicazioni fornite dagli intervistati, per il miglioramento dei servizi offerti dalla Camera di Commercio di Frosinone (e, in prospettiva, degli indicatori di performance sopra citati) gli aspetti da attenzionare sono molteplici e vanno dagli standard di qualità del personale (competenza e disponibilità) alle tempistiche (d'attesa e risposta/espletamento dei servizi) agli orari di apertura.

In relazione ai seguenti aspetti quali considera prioritario migliorare? (%)



Base: Totale campione (500)